

Paris, le 25 août 2023

Dossier suivi par :
Tél. : 01.44.94.66.60
N° de dossier : D2023-04885
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur le litige de madame P

Maître,

Vous m'avez saisi en votre qualité de conseil en vue de résoudre à l'amiable le litige qui oppose madame P, gérante de la SARL X, au fournisseur A concernant le solde du compte client de sa société. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

La SARL X était titulaire de quatre contrats de fourniture d'électricité auprès du fournisseur A :

Madame P conteste le rythme de facturation de ses quatre contrats et les relances en recouvrement effectuées pour des sommes déjà réglées. Elle sollicite une indemnisation de 5 000 euros ainsi qu'une facilité de règlement du solde en 24 échéances à compter du mois d'octobre 2023.

Après avoir analysé ce dossier ainsi que les observations du fournisseur A et du distributeur B, mes conclusions sont les suivantes :

Le fournisseur A a activé des contrats à titre particulier au nom de madame P et non des contrats professionnels au nom de la SARL X, comme il le reconnaît.

Le rythme de facturation mensuel convenu pour les quatre contrats n'a pas été respecté, ce qui a perturbé la comptabilité de la société de madame P.

Le fournisseur A n'a pas traité correctement ses réclamations et a maintenu ses relances malgré la médiation en cours.

Enfin, le contrat 1 a été résilié le 18 janvier 2023 malgré la demande formulée le 12 octobre 2022, ce qui a entraîné la facturation de l'abonnement pendant une période supplémentaire et n'est pas conforme aux dispositions de l'article L.224-14 du code de la consommation. En outre, la facture de résiliation n'a été émise que le 17 juillet 2023.

À la suite de la saisine de mes services, le fournisseur A a accepté d'accorder à la société X un dédommagement de 5 000 euros TTC ainsi qu'une facilité de règlement du solde (qui s'élève à 19 573,65 euros TTC après déduction du dédommagement).

Il subsiste toutefois un désaccord quant aux modalités du règlement du solde : le fournisseur A a proposé un règlement en 12 échéances. Vous avez toutefois indiqué que la société X n'était pas en capacité de régler 1 630 euros par mois pour régler son solde, et sollicitez 24 échéances, à compter du mois d'octobre 2023.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A d'accorder à société X :

- **un dédommagement de 5 000 euros TTC, comme il l'a accepté ;**
- **une facilité de règlement du solde adaptée à ses capacités financières.**

Je recommande également à la société X de s'acquitter du solde restant dû selon les conditions qui seront convenues avec le fournisseur A.

Enfin, eu égard au non-respect des dispositions de l'article L.224-14 du code de la consommation, je signale ce dossier à la DGCCRF, par l'intermédiaire de la DDPP (direction départementale de protection des populations) de Paris .

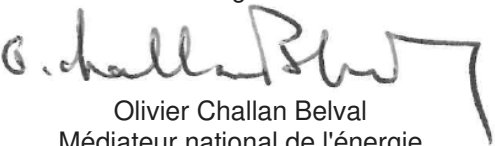
Madame P est libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir, par simple message sur SOLLEN, dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que la solution proposée est acceptée.

Je demande au fournisseur A de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

Si madame P demeure insatisfaite de l'issue de cette médiation, ou si le fournisseur A refuse de mettre en œuvre la solution recommandée, madame P garde la possibilité d'engager une action en justice, en sachant que la décision qui serait rendue par un juge peut être différente de la solution que je recommande (cf. fiche ci-jointe).

Pour toute question relative à la mise en œuvre de cette recommandation, vous pouvez déposer un message sur la plateforme SOLLEN.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Maître, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie